

Wat als je er niet uitkomt met een winkel of bedrijf?

Univé – waar Margo een rechtsbijstandsverzekering heeft – deelt een aantal tips met mogelijke oplossingen in het geval jij een geschil hebt. Onderstaande vragen zijn van Kassa, de antwoorden zijn van Univé.

Als je een probleem hebt met een bedrijf of een winkel en je komt er niet uit, wat kun je dan zelf nog doen?

Belangrijk is om een klacht op tijd en schriftelijk te doen. Bij behandeling van dit soort zaken komt het regelmatig voor dat er gebrek aan bewijs is voor de veronderstelde gang van zaken. Zorg er daarom voor dat correspondentie met het bedrijf waar je een conflict mee hebt zoveel mogelijk schriftelijk verloopt. Omschrijf hierin wat je hebt gekocht of gehuurd, welk probleem is ontstaan en welke oplossing je wenselijk vindt.

Blijft na de schriftelijke klacht een oplossing uit, dan kun je als consument de gevolgen hiervan benoemen in de ingebrekestelling die je het bedrijf stuurt. Dit is schriftelijke aanmaning, met het dringende verzoek aan het bedrijf om binnen een redelijke termijn alsnog te betalen, te leveren of anderszins aan de afspraken te voldoen. Wanneer men dan nog in gebreke blijft, treedt het bedrijf in verzuim en kun je als consument schadevergoeding vorderen. Of zelfs ontbinding van de overeenkomst, ook al komt dat niet vaak voor. Ontbinding is echter wel een uiterste middel, wat niet vaak wordt toegepast. De wederpartij heeft altijd eerst de mogelijkheid om te herstellen, dan wel te vervangen. Geef de verkopende partij ook deze mogelijkheid.

Wat zijn je rechten bijvoorbeeld als je maar aan het lijntje wordt gehouden en het probleem niet wordt opgelost?

Heb je een reactie gekregen zonder bevredigend resultaat? Kijk dan zeker even of het bedrijf een keurmerk heeft. Vaak staat er een keurmerk op de website. Voor de zekerheid kan je ook kijken op websites als www.cbw-erkend.nl, www.thuiswinkel.org of www.bovag.nl. Bedrijven die een keurmerk hebben doorlopen aan strenge certificering op het gebied van wet- en regelgeving, veiligheid en financiële stabiliteit. Ook is het handig om te kijken of een geschil kan worden aangemeld bij de geschillencommissie. In de algemene voorwaarden staat vaak of een geschil kan worden voorgelegd aan een geschillencommissie of aan de Nederlandse rechter. Vaak hebben geschillencommissies ook een bemiddelingsprocedure en is het voeren van een procedure bij een geschillencommissie laagdrempeliger en ook een stuk goedkoper. Maak hier zeker gebruik van. Het is verder wel altijd belangrijk om in gesprek te blijven met de verkopende partij en niet de deur dicht te gooien.

Bij wie kun je terecht (wij verwijzen mensen vaak naar de Consuwijzer van de ACM)?

Als consument kan je heel veel informatie bij de Consuwijzer van de ACM inwinnen. ACM staat voor Autoriteit Consument & Markt. Dit is een onafhankelijke toezichthouder die zich sterk maakt voor goed werkende markten voor mensen en bedrijven. Vooral bij grootschalige klachten van een bedrijf kan een ACM veel betekenen en kan het lonen om daar je klacht kenbaar te maken. Voor informatie kun je ook bij de geschillencommissie veel uitspraken vinden. Vaak ben je namelijk niet de enige met het probleem dat je ervaart. De kern van veel geschillen komt helaas vaak voor, dus de kans is dan ook groot dat de geschillencommissie er al eens een bindend advies over heeft gegeven. Dit kun je gebruiken voor je eigen zaak als onderbouwing. Wat natuurlijk ook geldt voor de voorbeeldbrieven die je kunt vinden op de websites van zowel Univé Rechtshulp als ACM.

Wat mag je verwachten van een rechtsbijstandsverzekering?

Van een rechtsbijstandsverzekering mag je verwachten dat ze je ondersteuning bieden bij een zaak. Daarbij heeft het de voorkeur om een oplossing te vinden. Vaak is er wel ruimte om met de

wederpartij tot afspraken te komen. Blijkt dat niet het geval, dan gaan we kijken naar mogelijkheden om te procederen.

Kun je als je een probleem hebt je alsnog aanmelden bij een rechtsbijstandsverzekering en dan meteen geholpen worden?

Geschillen die al bestaan voordat een rechtsbijstandsverzekering wordt afgesloten, kunnen in principe niet alsnog worden aangemeld voor behandeling. Wel bieden rechtsbijstandsverzekeraars voor dit soort gevallen betaalde diensten aan om gedupeerden te helpen.

Wat kan een rechtsbijstandsverzekering wel en niet?

Een rechtsbijstandsverzekeraar treedt alleen op namens een verzekerde of een verzekeringnemer en heeft als taak hem of haar met juridische expertise bij te staan. Met kennis van wet- en regelgeving kan een rechtsbijstandsverzekeraar haar verzekerden adviseren en ondersteunen om tot keuzes te komen die het meest in hun voordeel werken. Bijvoorbeeld door procedures te voeren bij de rechtbank of de geschillencommissie.